PLANO DE ENSINO
DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR
DISCIPLINA: Gestão de Serviços
CURSO: Técnico em Administração - Subsequente
PERÍODO: 3° Semestre
CARGA HORÁRIA: 33 h (40 aulas)
DOCENTE RESPONSÁVEL: Cícero Mauriberto de Meneses Freire Duarte
EMENTA
Gestão empresarial: negócios. Caracterização de serviços. Propriedades. Características. Dimensões de serviços que afetam sua gestão. Sistemas de operações de serviço. Processo de melhoria da qualidade. Momentos da verdade e o ciclo de serviço.
OBJETIVOS
- Conceituar serviços e os sistemas de informação e o seu papel nas organizações; - apresentar noções fundamentais de modelos de gestão e discutir o valor dos serviços e dos sistemas de informação voltados para a gestão e melhoria das condições de competitividade das organizações; - alavancar o espírito de cooperação em equipe e de antecipação pela prestação de serviços.
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
1. INTRODUÇÃO À GESTÃO DE SERVIÇOS. 1.1. Conceitos e Definições. 1.2. Entendendo a natureza dos Serviços. 1.3. Tipos e formas de Serviços. **2.TENDÊNCIAS DE MERCADO E A IMPORTÂNCIA DO SETOR DE SERVIÇOS.** 2.1. Considerações importantes sobre o setor. 2.2. Apresentação de casos recentes. **3. ADMINISTRANDO O SERVIÇO.** 3.1. Empreendedorismo e oportunidades na área de serviços. 3.2. Terceirização, quarteirização e gestão do nível de serviço.

3.3. Usando a tecnologia para tornar a prestação do serviço mais eficaz e eficiente.

3.4. Estratégias de crescimento.

4. ADMINISTRANDO A OPERAÇÃO DE SERVIÇOS.

4.1. Administração de operações em serviços.

4.2. Fluxos, gargalos, layouts, filas e equilíbrio.

4.3. Planejamento e controle da operação de serviços.

4.4. Gestão da oferta e da demanda.

METODOLOGIA DE ENSINO

- Aulas expositivas dialogadas, ilustradas com recursos audiovisuais;
- Aulas práticas;
- Visitas técnicas;
- Apresentação de seminários;
- Atividades individuais e em grupo (questionários, pesquisas, relatórios de aulas práticas e visitas técnicas).

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

- Provas individuais;
- Pesquisas de aprofundamento;
- Atividades (trabalhos individuais e grupais);
- Seminários em grupos.

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Quadro branco e pincel atômico;
- Equipamentos multimídia.

BIBLIOGRAFIA

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA BÁSICA

CHIVENATO, I. Administração nos novos tempos. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

ARAÚJO, Luis Cesar G de. Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. São Paulo: Atlas, 2009.

KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LOVELOCK, C. WIRTZ, J. HEMZO, M. Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia. 7ed. Pearson 548. (livro eletrônico)

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA COMPLEMENTAR

CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da administração. 7 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GRÖNROOS, C. Serviços, gerenciamento e processos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CORREA, Henrique l. e CAON, Mauro. Gestão de Serviços. São Paulo: Altas, 2002.

GIL, A. L. Auditoria de qualidade. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999. - MENDES FILHO, Gildásio Álvares.

SANTOS, W.D.R. Gestão de serviços públicos com qualidade e produtividade. 2 ed. Niterói: Universitária, 1997.